常見問題 -「智安存」

本常見問題適用於中國銀行（香港）(「銀行」)「智安存」(「智安存」或「本服務」)。在本常見問題中，「銀行」、「我們」、「本行」或「中銀香港」一律指中國銀行（香港）(包括其繼承人及受讓人)，「您」或「客戶」指的是使用本服務的個人。

甚麼是「智安存」？

1、中銀香港「智安存」是甚麼？

您可以通過中銀香港網上銀行或手機銀行或親臨中銀香港分行申請「智安存」以上鎖您現有賬戶和定期存款中的資金，使其無法透過任何線上或線下渠道進行任何資金支出。通過上鎖賬戶中的資金，您可以爲資金增加一層額外的保護，防止詐騙或潛在的欺詐。爲了您的資金安全，使用「智安存」上鎖資金後，您只能通過親自前往任何一間中銀香港分行核實您的身份後辦理解鎖。

2、支持「智安存」功能的賬戶類型有哪些？

智安存適用於活期儲蓄賬戶、往來賬戶、定期存款，包括：

- 港幣/外匯寶/人民幣儲蓄賬戶
- 港幣/美元/人民幣往來賬戶 (不適用於設有透支額度服務的往來賬戶及任何透支額度)
- 港幣/其他貨幣定期存款 (不適用於已抵押予我行的定期存款或受本行權利約束的定期存款（例如強制執行權、抵銷權等)或定期存款到期指示為將本金和利息存入不同名賬戶或第三者賬戶(包括:單名定期存入聯名賬戶及或聯名定期存入單名賬戶)。

3、中銀香港「智安存」上鎖渠道？

- 手機銀行、網上銀行、中銀香港分行。

4、我爲甚麼要使用中銀香港「智安存」？

詐騙分子通常使用惡意軟件攻擊等手段對您的賬戶或支付信息進行未授權訪問。通過「智安存」上鎖部分資金後，您可以爲賬戶資金提供額外的保護，即使詐騙分子對您的賬戶進行了未授權訪問，賬戶內已上鎖的資金將不可用作交易以保障安全。

5、我可以通過那些渠道獲取更多有關「智安存」的詳情及細則？

詳情請參閱手機銀行(設定>常見問題)或本行網站（https://www.bochk.com）。

設定「智安存」保障前需知

6、中銀香港「智安存」對不同賬戶類型有甚麼區別？

- 如果您有活期儲蓄賬戶 及或 往來賬戶*，您可以上鎖現有賬戶中的部分或全部資金。(每次每個港幣賬戶最低上鎖金額爲港幣 10,000 元、每次每個人民幣/其他貨幣賬戶最低上鎖金額爲該貨幣原幣 1,000 元)
  *(不適用於設有透支額度的往來賬戶及其透支額度)
- 如果您有定期存款，您可以上鎖定期存款，使其無法通過網上銀行或手機銀行提取該存

單的全額資金。請留意「智安存」不適用於已抵押予我行的定期存款或受本行權利約束的定期存款（例如強制執行權、抵銷權等）或定期存款到期指示為將本金和利息存入不同名賬戶或第三者賬戶。如您的定期存款已設定智安存，該定期不可用作「財富組合融資」及「一般抵押貸款」服務的抵押品及本行保留要求額外抵押品的權利。如定期已到期(包括: 到期當天或逾期)不提供上鎖。

- 不論是活期儲蓄賬戶、往來賬戶或定期存款，您只能通過親自前往任何一間中銀香港分行核實您的身份後辦理解鎖或下調金額。

7、使用中銀香港「智安存」之前我需要瞭解甚麼？

- 請確保您的賬戶中有足夠餘額，以應對您的日常及其他臨時資金需求（包括但不限於第三者的索償），因上鎖資金將無法透過任何線上或線下渠道進行任何資金支出，包括本地或海外的提款、付款或轉賬交易，具體限制包括但不限於：轉賬、付款、直接付款授權、常設指示/或預設指示（如：自動還款、繳付水電煤單等）、投資或支付保險、自動櫃員機取款或轉賬、支票交收、支付賬戶手續費、按揭供款及貸款或信用卡還款等。
- 任何超過您賬戶可用餘額（即未上鎖資金）的預設交易指示（包括轉賬）都將被拒絕，或會產生相關手續費及/或利息收費。如果未能履行任何還款，本行有權根據任何合約、衡平法或法定抵銷權，從您的賬戶／及受智安存保障的資金中扣除資金以償還您的任何債務（全部或部分）；並有權行使對任何已上鎖資金的抵押權益。另外，逾期之按揭供款、貸款或信用卡還款有機會對您於本行之信貸評級有負面影響。
- 您可於服務時間內通過中銀香港網上銀行、手機銀行或親臨中銀香港分行上鎖賬戶中的資金。您可預先在網上銀行或手機銀行查閱“賬戶概覽”下查詢您的全部賬戶可用餘額。資金一經上鎖，您必須親自前往任何一間中銀香港分行核實您的身份後才能解鎖或下調資金。
- **對於定期存款：**僅能上鎖整張定期存單及不適用於已抵押予我行的定期存款或受本行權利的定期存款（例如強制執行權、抵銷權等）。或定期存款到期指示為將本金和利息存入不同名賬戶或第三者賬戶。如您的定期存款已設定智安存，該定期不可用作「財富組合融資」及「一般抵押貸款」服務的抵押品及本行保留要求額外抵押品的權利。
- 對海外或國內客戶的溫馨提示：如您有計劃到海外或國內，而預期於離港期間內有需要用到該筆上鎖資金，建議早作安排及確保您有足夠不受「智安存」所約束的餘額。

8、當我的資金通過「智安存」上鎖時會發生甚麼？

當您的資金上鎖時，請確保您的賬戶中有足夠餘額，以應對您的日常及其他臨時資金需求，因上鎖資金將無法透過任何線上或線下渠道進行任何資金支出，包括本地或海外的提款、付款或轉賬交易，具體限制包括但不限於：

- 轉賬到其他中銀香港賬戶
- 轉賬到其他銀行賬戶
- 付款（如賬單、信用卡、貸款、自動轉賬或稅款）
- 執行新設立或現有的付款安排（如轉賬、常設指示或預設指示）
- 投資或支付保險
- 自動櫃員機取款或轉賬
- 賬戶費用及收費
- 支票交收
- 按揭供款
- 貸款還款

註[1]：請確保您的賬戶中有足夠餘額，以應對您的日常及其他臨時資金需求或 BoC Pay+錢包增值。
註[2]：有關已上鎖定期存款到期處理請參考 Q31

9、我能上鎖多少資金？

- **對於活期儲蓄賬戶、往來賬戶：**您可以上鎖部分或全部資金（每次每個港幣賬戶最低上鎖金額爲港幣 10,000 元、每次每個人民幣/其他貨幣賬戶最低上鎖金額爲該貨幣原幣 1,000 元）。

- **對於定期存款：**您可以上鎖您現有定期存款中的單筆或多筆定期，惟不提供上鎖每筆定期部份金額。

10、我如何解鎖「智安存」上鎖的資金？

爲了您的資金安全，只有您親自前往任何一間中銀香港分行核實身份後，您的資金才會解鎖。上鎖的資金無法通過網上銀行/手機銀行解鎖。

11、「智安存」上鎖/解鎖的服務時間（不同渠道）

手機銀行、網上銀行服務時間(只限上鎖)	星期一至日 08:00-24:00* *註:查詢時間為 24 小時
分行(包括：上鎖/解鎖/下調)	分行營業時間

12、我的賬戶授權人可以代表我使用「智安存」嗎（包括上鎖、下調及解鎖）？

可以，可根據適用的條款及細則按簽字式樣辦理。

13、聯名戶 (單簽/多簽)的處理及安排？

- 聯名戶單簽可於手機銀行、網上銀行、分行進行上鎖*
- 聯名戶共同簽署需所有戶口持有人親臨分行，按簽字式樣辦理

*註:上鎖的資金無法通過網上銀行/手機銀行解鎖/下調。

<u>操作指示</u>

「<u>上鎖資金</u>」

14、我如何於網上銀行或手機銀行進行「智安存」操作？

請按照以下步驟上鎖您賬戶中的資金：

手機銀行:

- **上鎖活期或儲蓄賬戶資金的步驟：**
  1. 點擊<我的賬戶> 選擇賬戶，點擊<以智安存上鎖資金>圖標；
  2. 顯示智安存介紹頁，點擊開始使用；
  3. 選擇需要上鎖資金的賬戶；

4. 輸入上鎖資金(每次每個港幣賬戶最低上鎖金額爲港幣 10,000 元、每次每個人民幣/其他貨幣賬戶最低上鎖金額爲該貨幣原幣 1,000 元)；
5. 確認注意事項及智安存條款及細則；
6. 點擊<同意及確認>。

- **上鎖定期存款的步驟：**
  1. 點擊<我的賬戶> 選擇定期存款，點擊<以智安存上鎖資金>圖標；
  2. 顯示智安存介紹頁，點擊開始使用；
  3. 選擇要上鎖的單筆定期存款；
  4. 確認注意事項及智安存條款及細則；
  5. 點擊<同意及確認>。

網上銀行 ：

- **上鎖活期或儲蓄賬戶資金的步驟：**
  1. 點擊<我的賬戶> - <智安存> - <上鎖新資金>；
  2. 顯示智安存介紹頁，點擊開始使用；
  3. 選擇要上鎖資金的賬戶；
  4. 輸入上鎖資金(每次每個港幣賬戶最低上鎖金額爲港幣 10,000 元、每次每個人民幣/其他貨幣賬戶最低上鎖金額爲該貨幣原幣 1,000 元)；
  5. 確認注意事項及智安存條款及細則；
  6. 點擊<確認>。

- **上鎖定期存款的步驟：**
  1. 點擊<我的賬戶> - <智安存> - <上鎖新資金>；
  2. 顯示智安存介紹頁，點擊開始使用；
  3. 選擇要上鎖的單筆定期存款；
  4. 確認注意事項及智安存條款及細則；
  5. 點擊<確認>。

「解鎖資金」

15、我能於網上銀行或手機銀行解鎖部分已上鎖的資金嗎？

不能，您無法於網上銀行或手機銀行解鎖部分/全部已上鎖的資金。您只能親自前往任何一間中銀香港分行核實您的身份後提交新申請。

16、解鎖您的資金需時多久？

親自前往任何一間中銀香港分行成功核實您的身份後，並提交解鎖申請，一般符合本行要求下，解鎖會即時生效。

17、為甚麼不能透過網上銀行/ 手機銀行進行解鎖？

為保障您的資金安全，您需要親自前往任何一間中銀香港分行成功核實您的身份後，並提交解鎖申請，一般符合本行要求下，解鎖會即時生效。

「<u>調整上鎖金額</u>」

18、如何下調上鎖金額？
請親自前往任何一間中銀香港分行成功核實您的身份後提交新申請。

19、我如何在網上銀行或手機銀行增加賬戶中上鎖的資金？可以提交多次請求上鎖同一賬戶中的資金嗎？
您可以隨時增加賬戶中上鎖的資金。無需先解鎖，可直接增加已上鎖的資金。
例子:如果您今天决定上鎖$1,000,000，明天希望增加上鎖總金額到$2,000,000，您只需通過網上銀行或手機銀行，額外提交上鎖$1,000,000 的申請。符合本行要求下，您額外申請的資金將立即上鎖，總上鎖金額上調至$2,000,000。

「查看上鎖金額」

20、 如何在網上銀行或手機銀行查看「智安存」上鎖的資金？
請按照以下步驟查看賬戶中上鎖的資金：
手機銀行 ：
在<我的賬戶>中查看「已上鎖資金」及/或「已上鎖定期存款」。

網上銀行 ：
在<我的賬戶> - <智安存>中查看「已上鎖資金」及/或「已上鎖定期存款」。

21、還有其他途徑查看「智安存」上鎖的資金嗎？
1.如有經智安存上鎖的資金會於月結單上顯示
2.致電客戶服務熱線(3988 2388)查詢
3.前往任何一間中銀香港分行查詢

22、自動櫃員機/存摺簿能查詢經「智安存」上鎖的資金金額嗎？
不能。

23、我會收到「智安存」發出的通知嗎？
您會於成功執行上鎖/解鎖指示後(一般會於下一曆日)收到通知*
*註:聯名戶通知會按聯名賬戶的聯絡電郵/地址/手提電話號碼發出

A. 對於活期儲蓄賬戶、往來賬戶：

24、如果我上鎖部分或全部資金，儲蓄賬戶是否仍能賺取相同的利息？
是的，您仍然可以賺取相同的利息。

25、如果某項扣費超過賬戶的可用餘額（即未上鎖的資金），會發生甚麼？
請確保您保持足夠可用餘額以支付所有費用和支付安排。任何超過您賬戶可用餘額的預設交易指示（包括但不限於轉賬、按揭供款、貸款或信用卡還款等）都將被拒絕，如果因資金不足而無法完成預定付款，將可能產生其他費用及/或利息收費。如涉及本行收費，可閱《一般銀行服務收費表》。如果未能履行任何還款，本行有權根據任何合約、衡平法或法定抵銷權，

從您的賬戶／及受智安存保障的資金中扣除資金以償還您的任何債務（全部或部分）；並有權行使對任何已上鎖資金的抵押權益。另外，逾期之按揭供款、貸款或信用卡還款有機會對您於本行之信貸評級有負面影響。

26、「智安存」未能支持有透支額度的往來賬戶及任何透支額度，但我的往來賬戶內有資金/透支額度，應該怎樣做？

您可將賬戶內的資金轉賬至其他往來或儲蓄賬戶並設定智安存，或可聯絡您的客戶經理取消往來賬戶的透支額度後再設定智安存。請您亦檢視對透支貸款的需求。

27、「智安存」未能支持有透支額度的往來賬戶及任何透支額度，如我真的懷疑遇到詐騙，應該怎樣做？

如您懷疑遇到詐騙，請致電客戶服務熱線/親臨中銀香港任何分行聯絡我行職員。

B. 對於定期存款賬戶：

28、「智安存」定期存款的利率是多少？

「智安存」不會影響上鎖的定期存款利率，您將享受與原定期存單相同的權益，並按照定期存款利率賺取利息。如果客戶選擇本息續存，日後的續期利率將根據本行不時公佈的定期牌價為準。

29、我可以到中銀香港分行提前支取已上鎖的定期存單嗎？

您可以前往中銀香港任何分行，若本行酌情允許提前結清定期，可先解鎖您的定期存款，並給予現時提前結清定期相關費用後，提前結清已上鎖的定期存款。

30、我可以更改已上鎖的定期存單的到期指示嗎？

您可以前往中銀香港任何分行更改到期指示，可先解鎖您的定期存款，並對已上鎖的定期存款更改相應的到期指示。

31、如果我的定期存款到期，我的資金會繼續上鎖嗎？

- 如果您的到期指示是<本金和利息自動續存>，您的定期存款將按指示續存，本金和利息將繼續上鎖，直到您親臨中銀香港任何分行申請解鎖。續存的存款將繼續享受到期日當天的適用利率。
- 如果您的到期指示是<本金續存，利息入戶>，利息將按到期指示存入賬戶，並不會進行上鎖，您的本金將會按指示繼續續存，本金將繼續上鎖，直到您親臨中銀香港任何分行申請解鎖。
- 如果您的到期指示是<提取本金和利息>並存入同名賬戶，到期後本金和利息將存入同名賬戶，而本金會仍受「智安存」上鎖保障，利息到期存入後，並不會上鎖。
- 「智安存」並不適用於定期存款到期指示為<本金和利息>存入不同名或第三者賬戶(包括:單名定期存入聯名賬戶 或 聯名定期存入單名賬戶)。

定期存款到期指示	定期存款到期後智安存保障安排	
	本金	利息
本金和利息自動續存	上鎖	上鎖

本金續存，利息入戶	上鎖	不會上鎖
本金和利息入戶(同名)	上鎖	不會上鎖
本金和利息入戶(不同名如:聯名/第三者賬戶)	不適用	不適用

<完>